

# 上海仪器仪表自控系统检验测试所有限公司

## 产品认证申诉和投诉处理规则

### 1 目的

为了规范申诉和投诉的控制,从而改进有关活动,使客户满意;以符合国家产品认证(包括强制性产品认证)相关法律法规、GB/T 27065、CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》(ISO/IEC 17065,IDT)及 IECEX 相关文件等有关规定要求,特制订本程序。

### 2 适用范围

2.1 本程序适用于上海仪器仪表自控系统检验测试所有限公司(简称“SITIIS”)开展的 3C 认证、自愿性产品认证及 IECEX 认证客户或利益相关方对 SITIIS 认证相关活动或结果等向 SITIIS 提出申诉和投诉时所采取的控制活动。

2.2 下列情况不属于受理范围:

2.2.1 已进入司法程序的申诉、投诉。

2.2.2 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉。

2.2.3 超出 SITIIS 业务范围的申诉、投诉。

2.2.4 争议双方达成调解协议并已执行,并且没有新情况、新理由的申诉、投诉。

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉。

2.2.6 证据无任何实质线索的申诉、投诉。

2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉。

2.2.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉。

2.3 维护公正性委员会应接受向其提出的对 SITIIS 的关于机构公正性方面的申诉、投诉,并进行处理, SITIIS 有关部门积极配合调查与处理, SITIIS 维护公正性委员会秘书处按照 SITIIS-SITIIS-RG05-01《维护公正性委员会章程》附录 2《上海仪器仪表自控系统检验测试所维护公正性委员会处理申诉/投诉规则》规定的程序对申诉/投诉进行处理,受理要求、处理方式和程序不在本程序规范之列。

2.4 开展 IECEX 认证时,适用的 IECEX 相关文件可直接应用。

### 3 主要内容

本程序主要描述了申诉和投诉的区分、受理、处理、回复及改进等相关活动。

### 4 主要职责

4.1 由执行董事主管有关申诉和投诉管理工作。

4.2 管理者代表组织对申诉和投诉进行收集、受理、评价,并做出处理意见。

4.3 市场部、业务室、办公室、产品认证部等协助收集有关反馈信息。

4.4 相关部门或项目负责人负责具体调查、处理。

4.5 执行董事对处理意见进行最终的裁决。

### 5 主要工作程序

下述工作及流程如 LIMS 及 CIMS 中有相应功能时应在 LIMS 及 CIMS 中完成。

#### 5.1 申诉和投诉的区分

SITIIS 将客户及利益相关方的抱怨分为申诉和投诉两类。

5.1.1 申诉:客户(如申请人/获证人)对 SITIIS 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定提出重新考虑的书面要求。

注:不利决定如:拒绝接受申请、拒绝继续认证要求,要求采取纠正措施、变更认证范围,不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其它措施等。

5.1.2 投诉:任何组织或个人向 SITIIS 书面表达的对 SITIIS 认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现,对获证人的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满。

#### 5.2 申诉和投诉的受理

5.2.1 管理者代表负责申诉和投诉的受理。

5.2.2 市场部、业务室及产品认证部人员协助对申诉和投诉等反馈信息的收集。

5.2.3 必要时请客户或接待人员自己填写“客户/委托方申诉/投诉处理单”(格式见 SITIIS-G02-13 附表 01),讲清申诉和投诉的具体情况和要求。

5.2.4 将上述“客户/委托方投诉/申诉处理单”及时提交给管理者代表。

5.2.5 管理者代表应及时告知客户已收到正式的申诉或投诉。

### 5.3 申诉和投诉的处理

#### 5.3.1 确定责任部门

管理者代表对申诉和投诉情况作初步了解、评价后确定该申诉和投诉情况的责任部门，并将“客户/委托方申诉/投诉处理单”传送至该部门负责人。

#### 5.3.2 调查分析及处理建议

5.3.2.1 责任部门负责人组织收集和验证所有必要的信息（尽可能）。

5.3.2.2 责任部门负责人组织对申诉和投诉情况进行详细调查，并提出处理建议。将调查情况及处理建议填写于“客户/委托方申诉/投诉处理单”上并传递给管理者代表。

#### 5.3.3 处理意见

管理者代表根据情况召集相关人员对调查和处理建议进行评价，必要时可进一步核实，确定并填写处理意见。

a) 经调查和取证表明，不存在客户/委托方提出的申诉和投诉情况时，不接受申诉和投诉：

b) 经调查，申诉和投诉的情况存在时，接受申诉和投诉。按客户/委托方提出的要求予以满足并予以整改。

#### 5.3.4 处理意见的审批

管理者代表将处理意见交执行董事审批后实施。

#### 5.3.5 处理意见的实施

管理者代表按上述处理意见组织有关部门人员实施，并做好必要的处理过程中的监督和记录。

5.3.6 解决申诉或投诉的决定的做出、复核和批准应由与被申诉或投诉的认证活动无关的人员实施。

5.3.7 为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不应派其对申诉或投诉的解决进行复核或批准。

### 5.4 申诉和投诉的回复

5.4.1 管理者代表应及时将申诉处理结果和过程终止情况书面通知申诉人。

5.4.2 只要可能，管理者代表应及时将投诉处理结果和过程终止正式情况书面通知投诉人。

### 5.5 纠正或预防措施

管理者代表必要时按 SITIIS-RG02-11《纠正措施和预防措施控制程序》对申诉和投诉采取纠正措施或预防措施并予以验证，防止类似问题的继续发生。

### 5.6 增加内审

如对 SITIIS 管理、服务态度及公正性和保密性提出的申诉和投诉涉及到 SITIIS 的质量方针和程序，必要时管理者代表应组织开展质量管理体系内部审核，对申诉和投诉涉及的有关部门、要素、活动、职责和程序进行审核。审核按 SITIIS-RG02-06《内部审核程序》实施。

### 5.7 IECEX 认证相关申诉和投诉控制

IECEX 认证相关申诉和投诉的控制，应按 IECEX 02《IECEX 爆炸性环境用设备认证计划 程序规则》等 IECEX 相关文件要求实施。